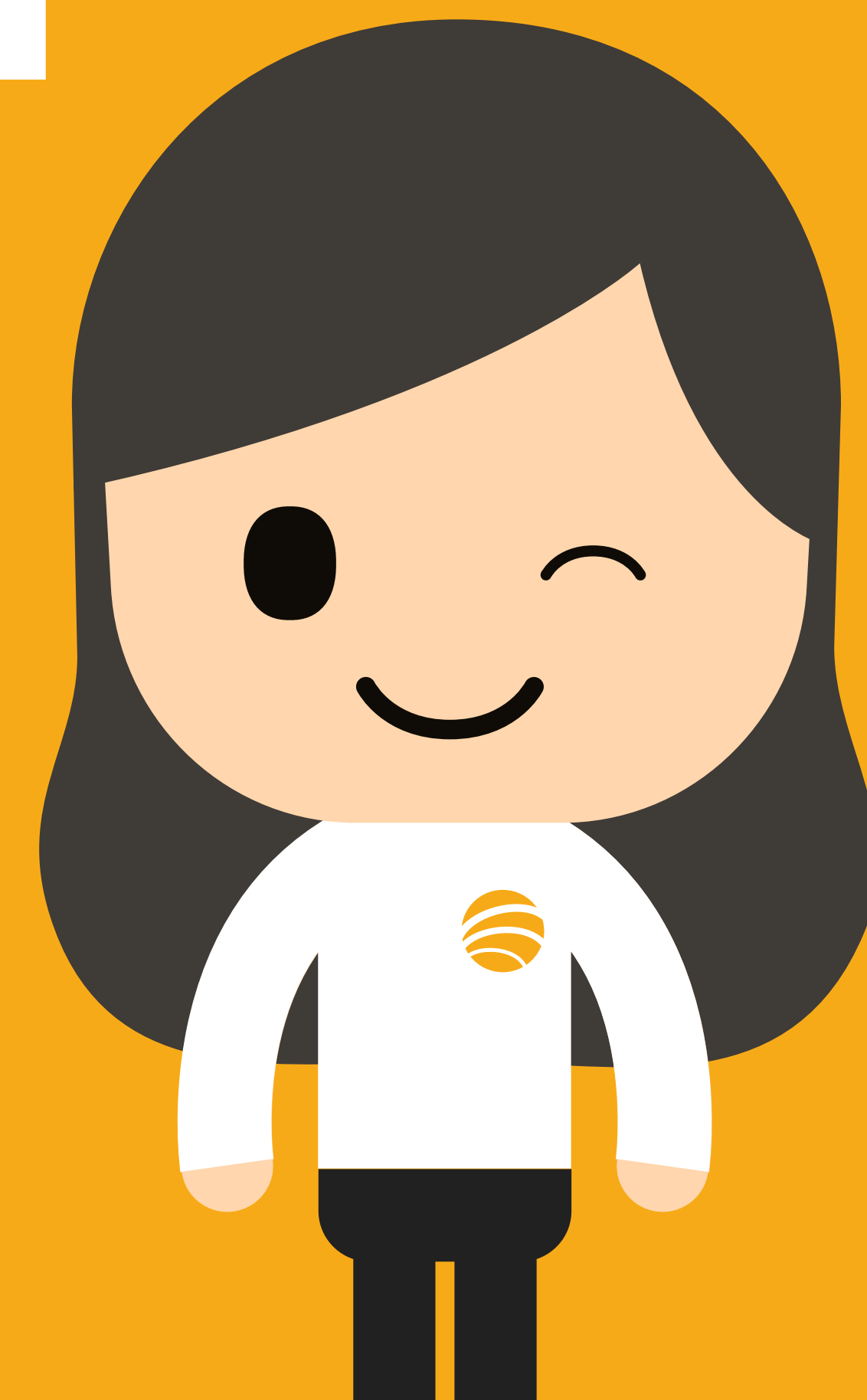


Miss Markmans hemmeligheder

10 sikre tips til succes på telefonen





Guldkorn fra tusindvis af timer på telefonen

Vi gør det hver eneste dag. Igen og igen. Tager telefonen og ringer til beslutningstagere, vi ikke kender. Det har vi gjort i 26 år. I fællesskab har vi tusindvis af timer på telefonen i vores rygsæk. Derfor er der næppe nogen med mere erfaring end Miss Markman.

Denne E-bog har vi skrevet sammen. Alle vores medarbejdere har nemlig bidraget med deres bedste tips og tricks til dette lille manifest. Og hvorfor deler vi så ud af vores hemmeligheder? Fordi det er sådan, vi arbejder. Vi deler gladeligt viden og erfaring internt og med vores kunder. Og nu deler vi også vores erfaring med dig. God fornøjelse med læsningen.

Med venlig hilsen
Hele Miss Markman-teamet



#1



Forbered dig

Vi kunne aldrig finde på at løfte røret uden at have en præcis plan for, hvordan samtalen skal forløbe, hvilket resultat vi er ude efter, og hvem vi skal tale med. Vi bruger den gode gamle snak om isbjerge - kun 1/10 af isbjerget er ovenvande. Resten kan du ikke se. På samme måde er det på telefonen. Selve samtalen udgør 1/10 af arbejdet - resten ligger i forberedelse.

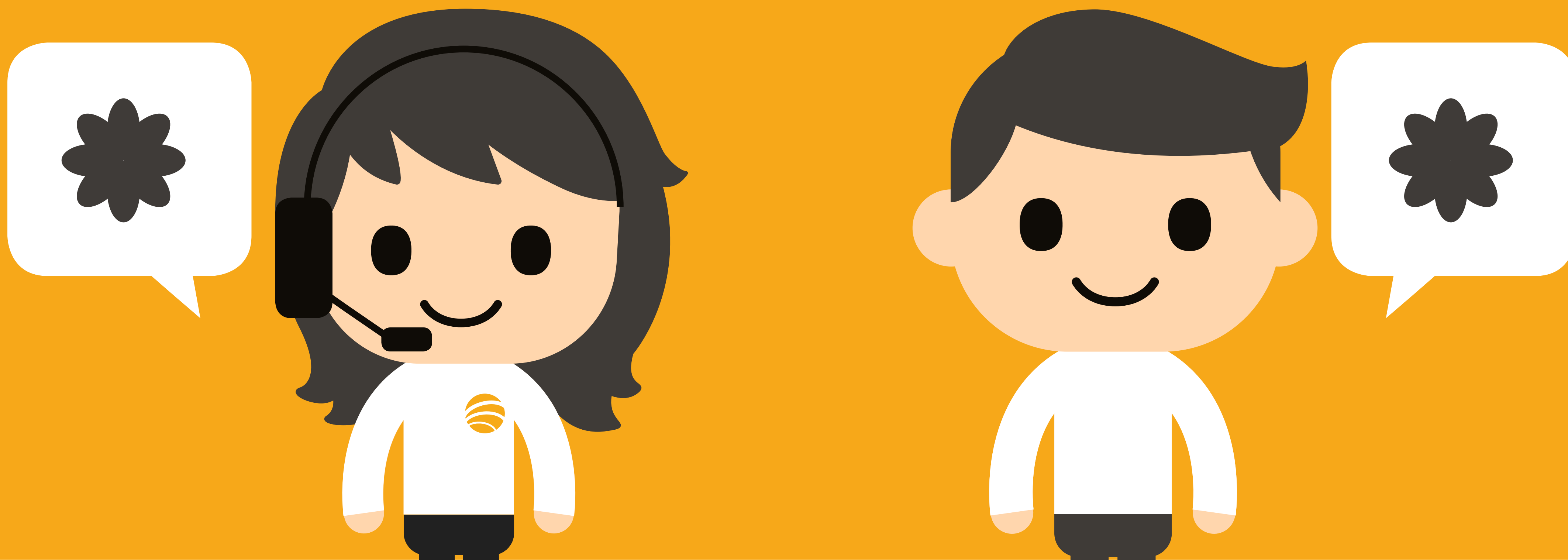
Det er en god idé at nedskrive en plan for, hvordan du forestiller dig samtalen skal forløbe. Forbered en "icebreaker", en kort præsentation, et pitch, 5 gode spørgsmål og en skarp closing. Og så skal du selvfølgelig kunne tingene udenad. Dit script skal kun bruges som støtte, hvis klappen går ned. Du må for guds skyld ikke ende med at læse op af dit papir.

#2

Målret til modtageren

I centrum for din forberedelse står personen i den anden ende af røret. Hvem er vedkommende? Hvad er personens rolle i forhold til dit forehavende? Og hvilken type af virksomhed repræsenterer vedkommende? Nogle mennesker reagerer positivt på facts, mens andre har mere bløde værdier. Spot hurtigt, hvad det er for en personprofil, du taler med - og tilpas din dialog, så du vælger den rette kommunikationsstrategi.

Sørg for at ramme et niveau i både sprog og argumentation, som passer til dén, du taler med. Den bedste måde at tilpasse sig er ved at lytte. Hvis du er dygtig til at lytte - og faktisk at bruge det som den potentielle kunde siger i den videre dialog - så er du kommet langt. På dén måde bliver samtalen nemlig personlig og adskiller sig fra forestillingen om en klassisk telefonsælger. Husk også at notere, hvad der bliver sagt. Hvis ikke du kommer i mål i denne omgang, er informationerne værdifulde næste gang, I er i dialog.

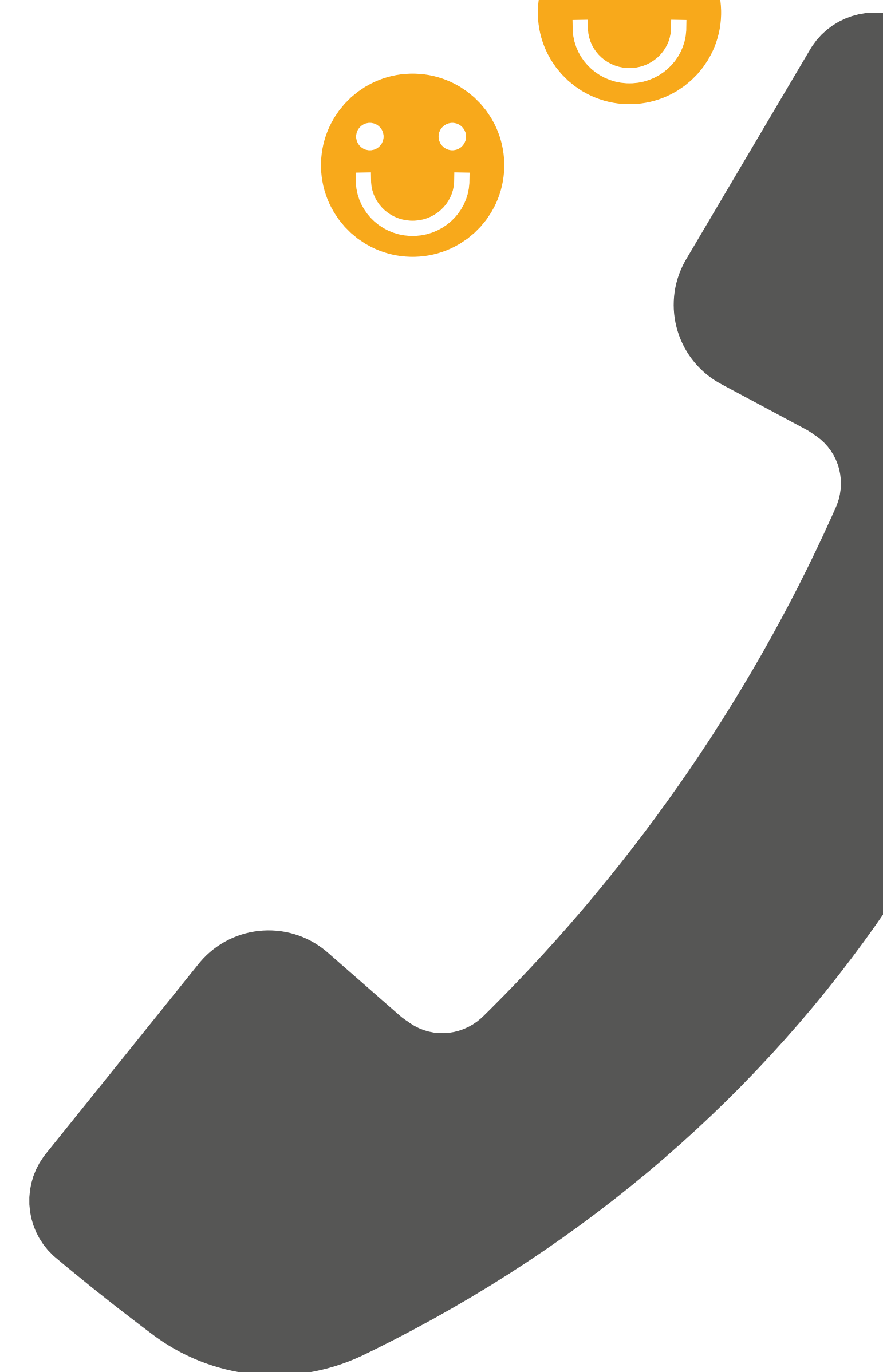




- Forbered en "icebreaker"

Det kan godt forekomme en smule kunstigt at forberede de allerførste ord, som du vil sige. Men det virker! Første led, du skal igennem, er typisk en gatekeeper. Vær professionel og respekter den person, der skal stille dig videre. En icebreaker er din indgang til en personlig og nærværende samtale. Her har du muligheden for at vise, at du ikke er ligesom alle de andre "sælgere".

"Nå, jeg kan forstå, at én af dine mange opgaver er..." (underforstået - du er vigtig og travl). En icebreaker er enkelt sætning, der har til formål at svinge taktstokken over resten af samtalen. Tænk på, at hvert eneste ord i sådan en sætning har betydning og brug evt. humor og din personlige dialekt. Her er det igen utroligt vigtigt, at du tilpasser din icebreaker til den konkrete person, som du har ringet op.



#4

Gør din intro kort og præcis

HVORFOR ringer du? HVAD vil du have ud af samtalen? Hvis din introduktion indeholder disse to punkter, er der klare linjer. Ingen falder for de telefonsælgere, som forsøger at dække over deres mål med opkaldet. Skjuler du noget, opnår du blot en irriteret person i den anden ende. Din introduktion kommer i direkte forlængelse af din icebreaker og fuldender samtalsindledning.

Brug formuleringer som "Jeg ringer til dig, fordi...", "der er to gode grunde til, jeg kontakter dig..." eller "det jeg gerne vil er, at..." Tal i maks. 20 sekunder til at starte med - og giv så plads.



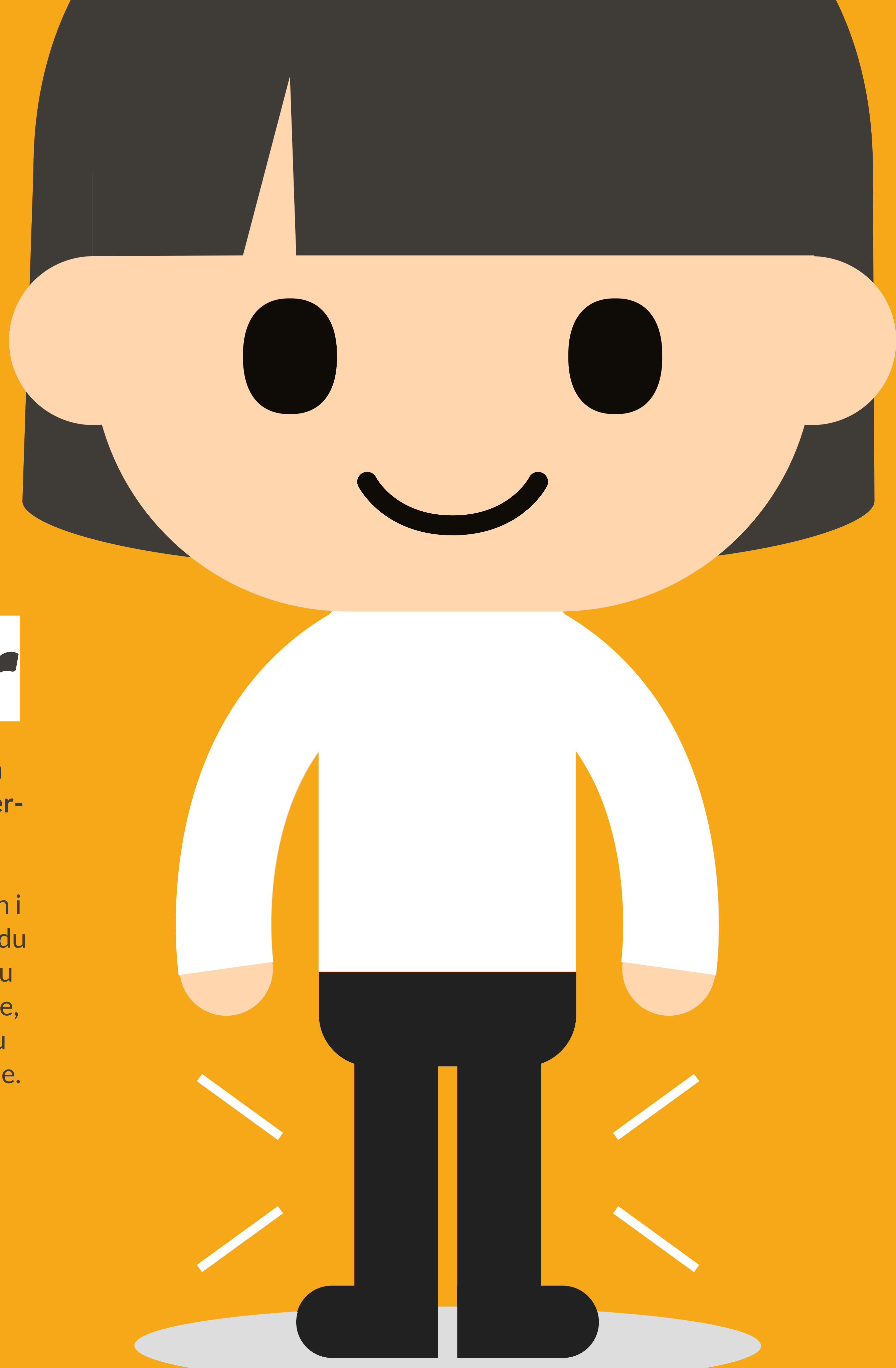
**Jeg ringer, fordi ...
Det, jeg gerne vil, er ...**

#5

Stå op mens du taler

Du tror sikkert, at det er løgn, men man kan høre om personen i den anden ende af telefonen står op. Når du står, giver det en anden energi til din stemme. Du lyder dynamisk, glad og frisk.

Forestil dig at du er på 5. time i telefonen og sidder og synker sammen i kontorstolen. Hvis du ligner én, der har givet op på forhånd - så HAR du givet op på forhånd. Din fysik har masser af indflydelse på, hvordan du fremstår. Derfor er et af vores vigtigste mantra'er også, at vi skal smile, når vi taler i telefon. Ikke i overført betydning - nej helt fysisk. Hvis du har et stort smil på læben, lyder du simpelthen mere imødekommende.





bla bla blablabla bla bla

Hold pauser

Du kender det sikkert godt: at blive mødt af en telefonsælger, der først trækker vejret efter flere minutters enetale. Du mister hurtigt interessen og tænker kun på at få sælgeren ud af røret igen. Din vej til succes skal bygge på noget helt andet, nemlig pauser. Giv din kunde taletid og plads til at dele sine tanker med dig. Ingen falder for en maskinpistol af ord.

Selvom pauser kan virke skræmmende, kan de være meget virkningsfulde. Så hav modet til at give ordet videre. Brug tiden på at spørge ind til kundens situation, så din egen agenda for samtalen ikke kommer til at dominere. Du vil blive overrasket over, hvor godt det virker.

#7

Spørg

Den gode samtale er resultatet af en dialog. Hav derfor 5 gode hv-spørgsmål klar, når du ringer op. Målet er at få kundens tanker i den retning, du ønsker. Når kunden selv sætter ord på sin situation og sine behov, baner du vejen for interesse og nysgerrighed. Spørgsmålene sikrer, at samtalen udvikler sig i din favør og hjælper dig til at holde samtalen i gang - og på sporet.

Kun med åbne spørgsmål kan du finde frem til kundens pains og skabe en værdioplevelse.

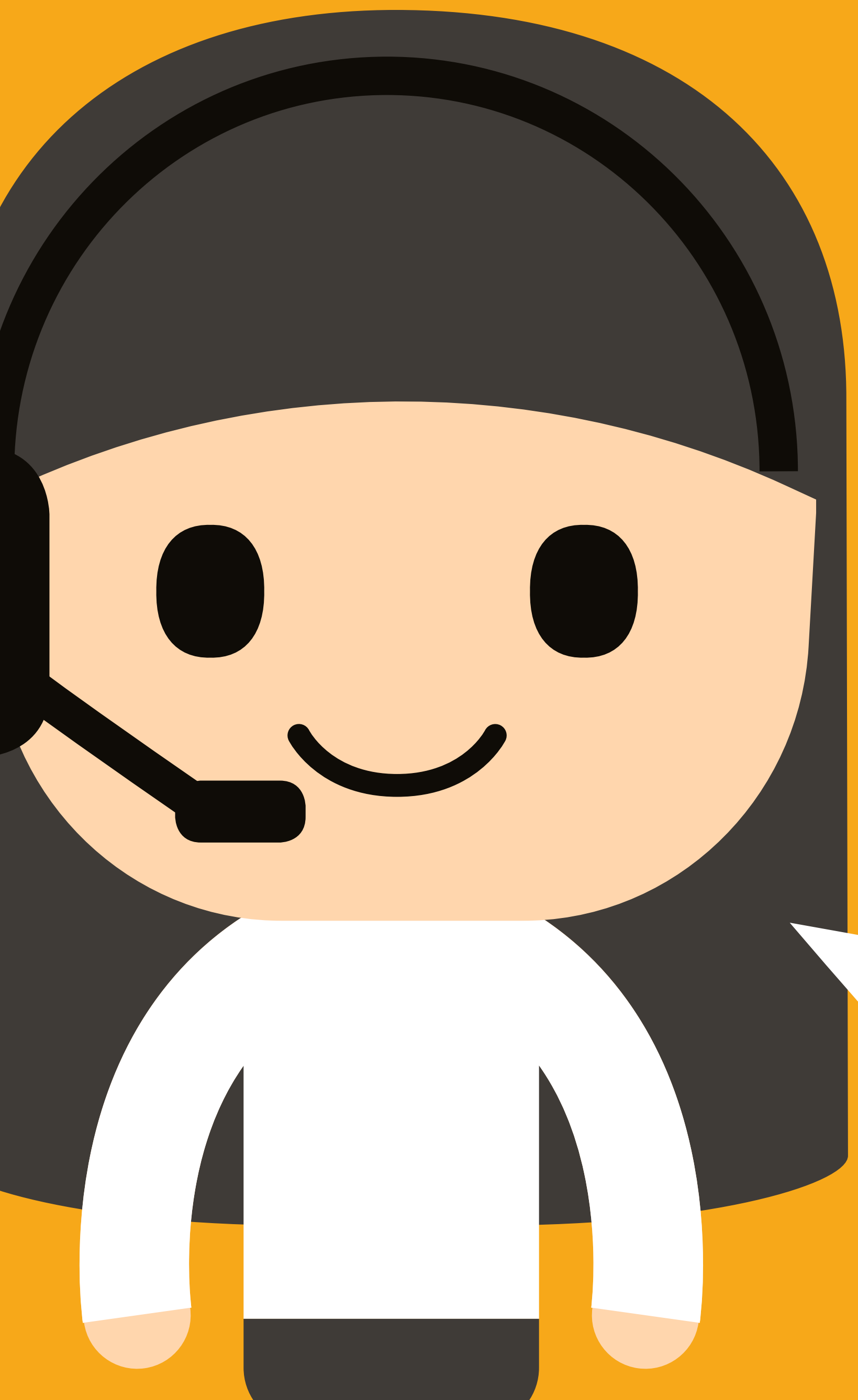


#8

Fortæl historier

Historiefortælling og konkrete eksempler fungerer altid - i alle sammenhænge. Det er langt lettere at forholde sig til andre kunders reelle erfaringer - derfor skal du gøre flittigt brug af referencecases. Det er også her, du inddrager historier om markedets udvikling. Man siger, at storytelling er det stærkeste værktøj i kommunikation - og det gælder også på telefonen.

Fortæl historier om kunder, der har glæde af dét produkt, som du sælger. Eller om en person, du havde i røret tidligere på dagen. Hvis du gør hver samtale unik, vil kunden få en oplevelse af relevans og nærhed.





Styr samtalen

En dygtig mødebooker er i stand til at lytte, svare, indgå i dialog og samtidig styre skuden i sikker havn. Du startede hele processen med at skrive ned, hvad du skal have ud af samtalen - glem det ikke.

Du er manden i denne dans, og det føles trygt og rart for personen i den anden ende, når du hele tiden leder. Det betyder ikke, at du skal skynde dig - eller at du skal lade være at lytte. Men du skal holde fokus - huske hvor I kom fra - og hele tiden have målet i sigte. Nogle gange leder samtalen ingen steder hen. Det er helt ok. Vi plejer at sige, at der går 10 nej'er på et ja. Derfor er det også ok, hvis det er dig, der tager initiativ til at afslutte samtalen, hvis du ikke ser noget potentiale. Men gør det altid ordentligt og venligt - du ved ikke, hvornår du har personen i røret igen.



#10

Gå efter målet

Nu kommer vi til det! Dét som det hele handler om: aftalen i hus, mødet... salget. Hvorfor har du ringet op? Husk det! Vi går ikke så meget op i fodbold her hos Markman Telemarketing, men vi ved alligevel, at hvis ikke man skyder på mål, kan man aldrig vinde. Du skal være tålmodig, finde den helt rigtige åbning - men så skal du også være klar til at slutte. Og husk nu, at selv Ronaldo skyder på mål oftere, end han scorer.

Det værste, du kan være, er bange for at afslutte! Du har jo været ærlig fra start med dit forehavende. Derfor kan det ikke komme bag på nogen, når du forsøger at lukke aftalen.

Når du har succes - så husk at fejre det. Dans, syng, del din succes med dine kollegaer eller giv dig selv en high five. Der er ikke nogen bedre fornemmelse end, når det lykkes. Det ved vi om nogen her hos Markman.



Extra tip

Hold modet oppe

Sæt delmål

Tag aldrig afvisninger
personligt

Tro på dig selv

Bevar den gode tone

Hvis du har fulgt vores råd - og
det stadig ikke lykkedes for dig -
så tag fat i Miss Markman!

Hold kadancen oppe